



Fiscalía
GENERAL DE LA NACIÓN

FECHA

11 DE OCTUBRE DE 2017

NUMERACIÓN

Nº 5

TÍTULO DE LA INSTRUCCIÓN

ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y
TESTIGOS

I) Sumario.

I. Sumario. **II.** Resumen. **III.** Palabras claves. **IV.** Glosario y abreviaturas. **V.** Objetivo. **IV.** Objeto. **VII.** Alcance. **VIII.** Antecedentes. **IX.** Marco normativo. **X.** Fundamentos conceptuales y teóricos para su adopción. **XI.** Contenido **XI.I.** Principios y lineamientos de la política de atención y protección a víctimas y testigos. **XI.II.** Objetivos de la atención y protección de víctimas y testigos. **XI.III.** Alcance. **XI.IV.** Escenarios. **XI.V.** Perfiles de la víctima. **XI.VI.** Procedimientos generales. **XI.VII.** Actuaciones generales con las víctimas especialmente vulneradas. **XII.** Documentación. **XIII.** Monitoreo y evaluación. **XIV.** Anexos.

II) Resumen.

La Instrucción refiere a los principios, objetivos, alcance y procedimientos para la atención y protección de víctimas y testigos a cargo de la Fiscalía General de la Nación (FGN) en la primera fase de implementación.

III) Palabras claves.

víctimas – testigos - atención – protección – trabajo interdisciplinario – equipos técnicos- equipo fiscal- reconocimiento de la dignidad humana- vulnerabilidad

IV) Glosario y Abreviaturas.

FGN Fiscalía General de la Nación

NCPP Nuevo Código del Proceso Penal

UVyT Unidad de Víctimas y Testigos

NNUU Naciones Unidas

AIAMP Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos

V) Objetivo

Brindar a los equipos fiscales los primeros criterios comunes en la actuación a desarrollarse en el marco de la política de atención y protección a víctimas y testigos de la FGN.

VI) Objeto

Establecer los principios, objetivos, alcance y procedimientos generales para la atención de víctimas y testigos a cargo de la FGN.

La FGN, ha diseñado una política de atención y protección a víctimas y testigos que contiene como uno de sus componentes el modelo de atención a las víctimas y testigos. La presente instrucción refiere a los procedimientos generales para dar inicio al referido modelo de atención.

La presente Instrucción contiene los criterios primarios para la puesta en funcionamiento de la política de atención y protección a víctimas y testigos que la FGN inicia con la entrada en vigencia del Nuevo Código de Proceso Penal (NCP). Los referidos criterios y protocolos serán profundizados dentro del proceso de instalación.

VII) Alcance

Comprende todas las actuaciones que desarrollan los equipos fiscales con las víctimas y testigos en el marco del proceso penal y brinda orientaciones generales para el desarrollo de la competencia que tienen la FGN en tanto atender y proteger a víctimas y testigos.

VIII) Antecedentes

La atención a víctimas y testigos en el marco del proceso penal cuenta con una larga trayectoria en aquellos países donde se aplica el proceso penal acusatorio. En tal sentido, en distintos países de Europa y América Latina son numerosas las experiencias en diversos formatos institucionales que brindan atención y protección a las víctimas. Así también, en América Latina son varios los países que además cuentan con estatutos de víctimas y leyes específicas de víctimas y testigos de los delitos. El relevamiento de la experiencia internacional en el marco de la cooperación, es un insumo base para el diseño de una política y modelo de atención con características locales.

En Uruguay, tal como sucede en otros países de la región, se ha avanzado en normativa, políticas y servicios para víctimas de delitos particulares instalados en la agenda pública por reivindicaciones de movimientos sociales y que luego han pasado a ser políticas de Estado. Tal es el caso de las políticas y

servicios de atención a la violencia de género o a delitos que involucran niños, niñas y adolescentes, delitos de lesa humanidad, trata, entre otros. Ahora bien, poco se ha avanzado en materia de normativa, políticas y servicios de atención y protección para las víctimas y testigos de los delitos como política pública que brinde respuestas integrales.

El NNCP confiere derechos a las víctimas, antes ignorados, haciendo visible su lugar en el proceso y evidenciando la necesidad de un abordaje integral. A modo de reseña puede mencionarse los siguientes hitos en esta materia:

- Ley N.º 16.707 “Ley de seguridad ciudadana” Art.36
- Decreto N.º 209/000 “Seguridad ciudadana. Protección de testigos y denunciantes”.
- Ley N.º 17.897 “Ley de humanización y modernización del sistema carcelario. Libertad provisional y anticipada”.
- Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP), eje temático “Protección víctimas y testigos”, 2005.
- Ley N.º 18.172 Rendición de Cuentas y Presupuesto. Art. 146 (creación del CAVIS en la órbita del Ministerio del Interior).
- Ley N.º 18.494 “Ley del fortalecimiento del sistema de prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Modificación”. Art.8
- Decreto 200/015 “Creación del comité nacional especializado en la atención a las víctimas de delitos violentos”.

IX) Marco normativo

1. Ley modelo sobre protección de Testigos, Naciones Unidas (NNUU) 2005. (versión LA, 2007).
2. Convención NNUU Contra la corrupción. Art. 32, 33 y 46.
3. Convención NNUU Contra la delincuencia organizada transnacional y sus protocolos. Art. 24 y 26.
4. Protocolo de NNUU para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente mujeres y niños. Art. 6, 7 y 8.
5. Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional, Art 68.

6. Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y testigos. Aprobadas por la AIAMP, 2008.
7. 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. (Cumbre Judicial Iberoamericana, Carta de Río, MPF) , 2009.
8. Ley N.º 16.707 del 12 de julio de 1995 “Ley de seguridad ciudadana”, Art. 36
9. Decreto N.º 209/000 “Seguridad ciudadana. Protección de testigos y denunciantes”.
10. Ley N.º 19.334 “Creación de la Fiscalía General de la Nación como servicio descentralizado en sustitución de la Fiscalía de Corte y Procuraduría General de la Nación”.
11. Ley 19.293 Código del Proceso Penal y sus modificativas.
12. Ley 19.483 “Aprobación de la ley orgánica de la Fiscalía General de la Nación”.
13. Resolución N.º 83/016 FGN- Creación de la Unidad de Víctimas de la FGN.
14. Ley N.º 19.513 “Lucha contra el narcotráfico y el crimen organizado transfronterizo”.

X) Fundamentos conceptuales y teóricos para su adopción

La determinación del alcance del concepto de víctima puede ser amplio, tal como lo plantea la Asamblea General de las Naciones Unidas, en 1985, en su *Declaración de los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y Abuso de Poder*, detalla que: “*Es víctima toda persona que de forma individual o colectiva, haya sufrido daños, lesiones físicas o morales, cualquier tipo de sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de cualquier derecho fundamental como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder y recomienda promover en todos los Estados miembros, la protección y los derechos de las víctimas*”.

Por su parte el art. 79 del NCPP establece un concepto más restringido: “*Se considera víctima a la persona ofendida por el delito.*”

Las brechas de inequidades y las vulnerabilidades estructurales que sufren las personas devenidas en víctimas, son las causas para que no se hallara una única solución en el sistema penal, y en cambio reclame un entramado de respuestas mucho más complejas, que también implican a las personas involucradas, con sus historias, capacidades, vulnerabilidades, entornos familiares, redes personales, comunidades, barrios, entre otras variables.

El debate sobre el lugar de las víctimas en el sistema penal esta inconcluso, y por momentos se contenta con ubicar a las víctimas como seres desposeídos y desprotegidos. Pero no en pocas ocasiones, se las visualiza como quienes legítimamente exigen soluciones y le generan “ruidos” al sistema. Es necesario avanzar hacia una forma de pensamiento que contemple los matices que tiene la complejidad del ser humano, y en especial en situaciones críticas, dolorosas, y donde prima la pasión, el dolor y no siempre la razón. Comprender que cuando una persona está en una situación de padecimiento es varias cosas a la vez: *desprotegido, desposeído, reivindicativo, enojado, triste*. Pero por sobre todas las cosas, es un sujeto con Derechos. Una persona.

Los procesos de victimización producen inseguridad y se genera una situación traumática que altera definitivamente la vida de las víctimas, sus familias y comunidades.

Numerosa bibliografía hace énfasis en cómo los sistemas procesales a lo largo y ancho del mapa les están devolviendo la voz a las víctimas y posicionándolas en un rol protagónico. Las prácticas judiciales hasta la fecha han ubicado a las víctimas como objeto de prueba (con su relato, su cuerpo, su historia) convocándolas en calidad de testigo, léase: brindará su testimonio y con su presencia en “juicio” legitimará el castigo que impone el Estado. La entrada en vigencia del NCPP, en el marco de un proceso acusatorio, ubica a las víctimas y testigos en un nuevo lugar en el proceso penal. Para que esto sea efectivo, se requiere que los operadores del sistema brinden un trato humano, respetuoso, transparente y empático, que coloque a las personas en el centro de los procesos.

Las víctimas y testigos, en el momento posterior inmediato de un delito, se encuentran en un estado de fragilidad, confusión, enojo, descreimiento – en especial con la policía y la justicia – que exige brindar un servicio de contención, información y apoyo. “La sensación de inseguridad se acentúa debido a que la víctima no recibe la atención, información y respuesta adecuada a su grave situación individual, familia y social”¹ Las víctimas y testigos en este nuevo proceso son fundamentales para ejercer el derecho de acceso a la justicia y para el esclarecimiento de los delitos.

¹ Marchiori Hilda, *La víctima en la prevención integral del delito. Delito y seguridad de los habitantes* (México, D.F. Editorial XXI, Programa Sistema Penal Derechos Humanos de ILANUD y Comisión Europea, 1997).

Las secuelas e impactos del delito pueden darse en diversos ámbitos y de diversas magnitudes en las personas, las familias y comunidades. Pueden ser secuelas en los ámbitos de su salud física, emocional, cognitiva, en su vida social y relacionamiento, en su desempeño laboral, en la pérdida parcial o total de sus bienes, su vivienda, entre otros; las que pueden aparecer en el momento de crisis o tiempo después. El grado de daño está relacionado con el tipo de delito, el grado de violencia y la reacción del entorno en el apoyo.

En referencia a las reacciones del entorno, las respuestas de las instituciones que integran el sistema de seguridad y justicia (policía, fiscalía, poder judicial) son de alta relevancia ya que actúan en el momento de la crisis. La respuesta apática, indiferente, que minimiza el hecho y daño causado, agravan el estado de angustia, inseguridad, desconfianza y también generan molestia, enojo. Esto constituye la victimización secundaria. Según Beristain *“la victimización secundaria hace referencia a la mala o inadecuada atención que recibe la víctima una que entra en contacto con el sistema de justicia”*.²

Se destacan, entre los factores que influyen para que se desarrolle un ambiente de maltrato y revictimización en el sistema jurídico penal, los siguientes:

- la falta de información a la víctima de los ritos y tiempos procesales (especialmente cuando el victimario no es detenido), sobre la evolución del proceso, sobre la sentencia o destino del victimario.
- la falta de intimidad, de ambientes seguros y protectores. Por ejemplo, esperar en el mismo ambiente que el imputado o su familia o personas que viven en el mismo barrio.
- frustración de sus expectativas cuando no se llega a una condena.
- excesivos tecnicismos jurídicos (números de artículos, palabras y conceptos que la persona no comprende en un momento acentuado por el estado de crisis).
- desconocimiento los roles de las personas con las que interactúa.

² Beristain Antonio, *Proyecto de declaración sobre justicia y asistencia a las víctimas*, (1985)

- dar la prioridad a la búsqueda de la realidad del suceso delictivo olvidando la atención a la víctima o despersonalizando el trato.

- racionalizar, minimizar o intentar justificar la situación por parte de los operadores, disociando toda empatía y comprensión del estado emocional de las víctimas (“¿por qué no busco otro lugar para ir?” “algo estarías haciendo”, ¿Por qué no pediste ayuda antes?, ¿Por qué no puso rejas luego de la segunda vez que le robaron?)

- la lentitud del proceso judicial y su interferencia con el proceso de recuperación y readaptación de la víctima. A la víctima se le exige que recuerde lo sucedido una y otra vez durante varias instancias, incluso cuando ya el impacto de lo vivido adquiere otro significado para la propia víctima. Se desconoce en estos episodios, el daño que se puede generar cuando la víctima se está adaptando a un nuevo escenario, la distorsión que ha generado el paso del tiempo, y los inconvenientes económicos, laborales y demás que esto significa para la víctima. En estas circunstancias es difícil que la víctima sea colaborativa con la justicia y que se sienta cuidada y protegida por el Estado.

Por el contrario una persona atendida con respeto, a la que se le brinde contención, información y asistencia, que se la reciba en un lugar seguro y accesible, contribuirá en la reconstrucción del día después. Una víctima que se sienta con seguridad y confianza en el sistema y en especial, respetada y contenida en su dolor y sufrimiento presumiblemente adopte una actitud de mayor colaboración con el proceso penal. La justicia ha desconocido y descuidado la cooperación de las víctimas, para conocer cómo se dieron los hechos y para la prevención del delito. Las prácticas judiciales deben humanizarse para lograr reparar el daño que se ha generado y para permitir a las víctimas ejercer su derecho al acceso a la justicia.

El NCPP reconoce a la víctima una serie de derechos y le adjudica a la Fiscalía la responsabilidad de atender y proteger a las víctimas, así como el deber de brindar un trato respetuoso y aportarle información sobre el proceso cuando esta lo requiera.

Para que las víctimas y testigos logren hacer efectivos los derechos que le reconoce el NCPP la FGN en el año 2016, mediante Resolución N° 83, crea la Unidad de Víctimas y Testigos (UV yT).

Desde el mes de marzo de 2017, la Fiscalía General de la Nación se encuentra en etapa de diseño de la política de atención y protección a víctimas y testigos. Para ello se ha relevado información de experiencias internacionales, la opinión de diversos actores del Poder Ejecutivo, Poder Judicial y en especial de actores del sistema de justicia y las Fiscalías Departamentales. Este proceso de consulta ha permitido contar con un estado de situación, para adecuar el diseño a los requerimientos y necesidades de cada territorio.

El personal técnico y profesional de la UVyT estará a disposición del trabajo con los Fiscales y éstos deberán recurrir a la UVyT para concretar el trabajo colaborativo que permita cumplir con los cometidos asignados a la FGN, referente a víctimas y testigos.

Las respuestas de la Unidad, serán universales, abarcando a todas las víctimas de todos los delitos que atreviesen el proceso penal. Las respuestas tendrán diversas modalidades e intensidad según:

- grado de riesgo y victimización que estará dado en principio por: el tipo de delito, la relación de la víctima con el agresor, hecho eventual o reiterado, la disponibilidad para acceder a medios de ayuda y asistencia, el perfil psicológico, anímico, económico y social de la víctima, riesgo de vida.
- momento de la consulta: durante la crisis, el proceso o una vez culminado este.
- densidad de la red de apoyo ya existente. Con qué tipo y grado de apoyo cuenta la víctima, tanto de su entorno como de equipos técnicos de otras instituciones.

Tal como se planteó anteriormente, la atención y protección de las víctimas y testigos trasciende la acción penal y requiere por lo tanto de respuestas sistémicas e integrales que permitan abordar y reparar secuelas emocionales, vinculares, físicas, laborales, económicas entre otras. Se trata de un derecho de las víctimas y una responsabilidad del Estado.

Por ello, las víctimas requieren atención de servicios básicos que trascienden su pasaje por el sistema de justicia y para eso se requiere del trabajo en red con otros sectores del Estado y la sociedad civil, que tienen la responsabilidad de atender y garantizar los derechos de las personas, que en estas circunstancias, son víctimas de un delito. Y requieren de un sistema de justicia que complemente

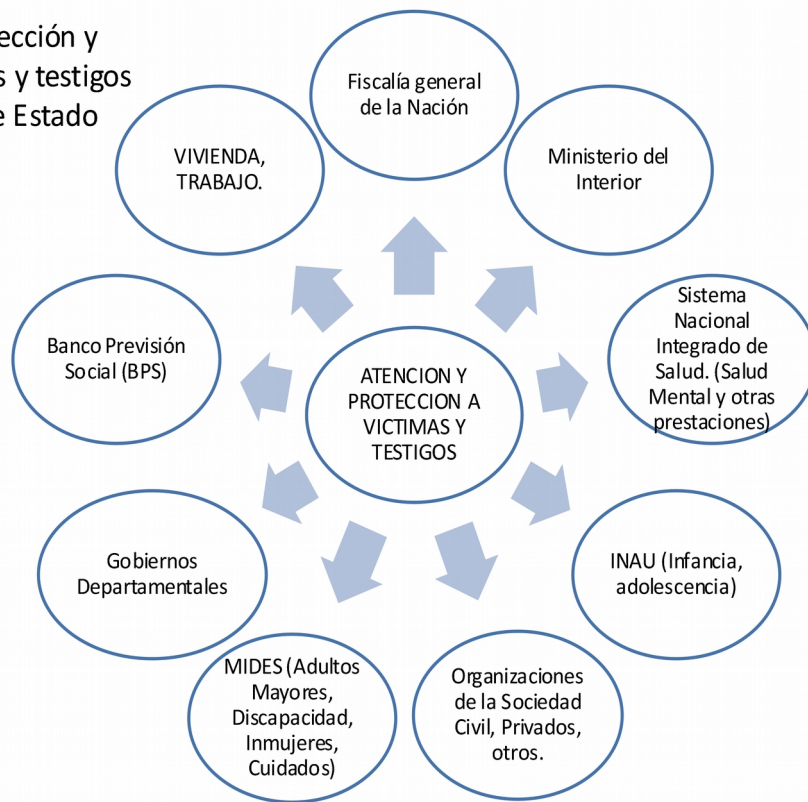
esfuerzos para empoderar a las víctimas en el ejercicio de sus derechos frente a un hecho que la afecta. Como plantea Maldonado Fuente *“es indiscutible que el estatus de víctima da lugar a efectos que deben ser captados y trabajados a través de la política social del Estado y no por ello dejan de ser parte de la política criminal, en cuanto ámbito de la política pública encargado de la mejor solución de los conflictos sociales que ponen en riesgo la convivencia de forma importante o relevante”*.

Para ello la FGN presidirá junto con el Ministerio del Interior el Sistema Nacional de Atención y Protección a las víctimas y testigos de los delitos.

El Sistema tendrá los siguientes cometidos:

- a) Instalar una política pública integral y sistémica que garantice los derechos de víctimas y testigos de delitos violentos.
- b) Generar mecanismos de atención integral y territorial a las víctimas de delitos violentos.
- c) Fortalecer y generar mecanismos y medidas de protección a las víctimas y testigos de delitos violentos.
- d) Fortalecer, mejorar y adecuar las prestaciones y servicios de diversos sectores a las necesidades y daños generados por los delitos violentos.
- e) Diseñar, implementar y evaluar un plan de sensibilización y capacitación sobre el impacto de los delitos en las víctimas y testigos, sus familias y comunidades y las necesidades y derechos.

Sistema de protección y
atención a víctimas y testigos
como política de Estado



XI) Contenido

La presente instrucción remite el orden de su contenido al alcance, escenarios, perfiles y procedimientos generales que se establecen en base a las etapas por las que atraviesan las víctimas en el proceso penal. Se hace referencia a la consideración de las víctimas especialmente vulnerables.

La UVyT trabajará en estrecha coordinación con los equipos fiscales, desarrollando las acciones de atención y protección a las víctimas y testigos que el NCPP establece. Contará con personal profesional capacitado y los equipos fiscales contarán con estos recursos para apoyar a las víctimas y testigos en los procesos penales.

Las acciones a desarrollar con víctimas y testigos requieren del trabajo interdisciplinario en el marco de las funciones de la FGN. Para ello la complementación entre las respuestas jurídicas a cargo de los equipos fiscales y las respuestas psico sociales a cargo de la UVyT aportan al cumplimiento de lo establecido como competencia de la FGN respecto a la atención y protección de víctimas y testigos.

Las nuevas funciones de la FGN, establecidas en esta materia, exigen respuestas integrales y complejas, que combina aspectos jurídicos y psicosociales a la hora de contener, informar y acompañar a las víctimas y testigos durante el proceso penal y facilitar una red de atención. En este sentido el trabajo también exige profundizar el trabajo en red interinstitucional con actores del Estado y sociedad civil, en cada territorio.

La UVyT brindará atención, orientación, apoyo y acompañamiento desde la toma de conocimiento de la existencia de una presunta víctima (ejemplo: cuando la persona se visualiza como víctima de un hecho delictivo y se presenta voluntariamente, denuncia de la víctima o un tercero, a solicitud del equipo fiscal interviniente) así como desde el inicio y transcurso del proceso penal (tramitado por el NCPP, como en aquellas causas que continúen su trámite con el anterior NCPP).

XI.I) Principios y lineamientos de la política de atención y protección a víctimas y testigos:

La política de atención y protección a desarrollar por los equipos fiscales y la UVyT se enmarca en el reconocimiento de los Derechos humanos, prestando en todo momento especial atención al género, diversidad, edad, discapacidad, raza, entre otros.

Esta política se basa en los siguientes principios:

- Universal y con priorización. Se brindará el derecho de acompañamiento, atención y protección a todas las víctimas y se priorizará y desarrollarán estrategias focalizadas según las necesidades y características de las víctimas especialmente vulnerables.
- Accesible, cercano y centrado en las personas. Es necesario generar espacios de cercanía y empatía, brindando contención y apoyo con la distancia óptima que habilite los procesos de trabajo en situaciones de crisis.
- Interinstitucional, integral. Se requiere que sean servicios basados en modalidades interinstitucionales que permitan acompañar a las víctimas y fortalecer una red de asistencia para la derivación responsable de las situaciones, con los servicios del Estado y sociedad civil. Se apoya el fomento de los recursos existentes a nivel público y privado, que permitan el acompañamiento y fortalecimiento de las víctimas.
- Territorial Este tipo de servicio exige un diseño de modalidades y de prestaciones generales y comunes, pero también flexibles que se adecúen a las necesidades de las víctimas, su contexto particular, los recursos y posibilidades locales.
- Eficaz y eficiente El aprovechamiento de los recursos existentes, la administración de funciones inherentes a cada organización y la sinergia de las coordinaciones interinstitucionales, tanto a nivel nacional, departamental, territorial e internacional.

XI.II) Objetivos de la atención y protección de víctimas y testigos:

Objetivos de la política de atención y protección a víctimas y testigos de los delitos de la FGN: diseñar, implementar y evaluar las políticas de atención y protección a las víctimas, testigos y sus

familiares, a través de la adopción o solicitud de las medidas necesarias a fin de facilitar su intervención en el proceso y evitar o disminuir al mínimo cualquier afectación de sus derechos, atendiendo a las realidades locales y los recursos existentes.

La política de atención y protección de víctimas y testigos comprende el modelo de atención, acciones de sensibilización, prevención y gestión del conocimiento.

A los efectos de la presente instrucción se destacan los objetivos del modelo de atención a víctimas y testigos de los delitos, de la FGN:

1. Promover y fortalecer la participación de la víctima y testigos en el proceso penal.
2. Brindar un sistema de respuestas a las víctimas y testigos, diferenciado y específico que garantice el acceso a la justicia con equidad.
3. Fortalecer una red de asistencia que permita garantizar el mejor acceso a la justicia de todos/as los/as ciudadanos y que ofrezca los servicios necesarios para su reparación.

XI.III) Alcance

A modo de ruta orientadora de las funciones y competencias en esta primera etapa de implementación de las acciones con víctimas y testigos que desarrollará la FGN, referirse al Anexo IV- Cuadro de etapas y acciones en la atención de víctimas.

Se brindará de parte de la UVyT y/o del equipo fiscal, atendiendo a las disciplinas y competencias de cada uno, las respuestas a las víctimas de los delitos que se encuentran en un proceso penal atendiendo a las siguientes acciones:

- Trato digno y respetuoso. La víctima del delito debe ser tratada con el respecto debido a la dignidad del ser humano -Art. 3 NCPP-
- Generar espacios de primera escucha y apoyo a las víctimas referido a las situaciones que plante en el marco de la acción o proceso penal.

- Brindar información sobre las dudas y/o requerimientos que realice la víctima. Durante todo el procedimiento es deber de los fiscales : informar acerca del curso y resultado del proceso, de sus derechos y de las actividades que deben realizar para ejercerlos, informar sobre el eventual derecho a indemnización -Art. 48.2, 250.1 NCPP-
- La víctima o su representante podrá manifestar su intención de participar en el proceso penal- Art. 79.2 NCPP-
- Generar respuestas integrales con otros servicios locales para la atención en crisis y la atención posterior, a cargo de la UVyT en coordinación con el equipo fiscal.
- Estrategia de acompañamiento durante el proceso. Lo podrá realizar los equipos de otras instituciones que ya trabajan con las personas o la Unidad de víctimas en caso de que no exista recursos.
- El equipo fiscal atenderá el pedido de medidas de protección y podrá solicitarlas en los casos que estime necesario, frente a probables hostigamientos, amenazas o agresiones contra ésta, sus familiares o sus allegados -Art. 48.2 b), 81.2 d) NCPP-
- Facilitar el acceso a prestaciones y apoyos que le permitan reconstruir el “día después”, a cargo de la UVyT en coordinación con el equipo fiscal.
- Participación en el proceso y el derecho a ser oída en los términos previstos por el NCPP. Proponer prueba, solicitar medidas asegurativas sobre bienes del encausado o sus allegados, oponerse a la decisión del fiscal de no iniciar o dar por concluida la indagatoria preliminar o no iniciar la acción penal – Art. 81, 98.2, 100.2, 129, 134.3, 140.2, NCPP-
- Declaración de la víctima y testigos protegidos y/o intimidados, conforme a las previsiones contenidas en el NCPP (menores de dieciocho años Art. 160, que no conozcan el idioma Art. 161, discapacitados Art. 162, intimidados Art. 163 y víctima Art. 164).
- Considerar las acciones de protección de los testigos en el marco de la normativa vigente referida en la Ley N.º 16.707 y el Decreto reglamentario 209/000.

XI.IV) Escenarios:

El primer vínculo con las víctimas se podrá dar en la Fiscalía, a través del personal administrativo, en la un UVyT, con el equipo fiscal, o en una situación de flagrancia.

Las situaciones de las víctimas podrán ser presentadas a través de:

- las víctimas directas de los delitos
- terceros allegados
- equipos técnicos de instituciones

5) *Perfiles de las víctimas.*

Las víctimas podrán tener características muy diferentes según su historia, sus rasgos de personalidad, su situación y contexto particular y el impacto que el delito ha causado en ellas y la respuesta del entorno. Podrán ser víctimas más pasivas, querellantes, demandantes, colaborativas u hostiles, entre otras categorías que varios autores han estudiado a lo largo de la historia de la victimología.

También es relevante destacar que en el universo de las víctimas de los delitos, se encuentran aquellas en especial situación de vulnerabilidad y/o dependencia, a modo de ejemplo: niños/as, adolescentes, personas con discapacidad, mujeres víctimas de situaciones de abuso de poder y violencia, personas que viven en situaciones de exclusión, extranjeros entre otras.

Las víctimas podrán encontrarse en las siguientes etapas:

- inmediato al hecho delictivo.
- durante la investigación/ indagatoria preliminar
- iniciado el proceso penal -formalización, vías alternativas de solución de conflictos, proceso abreviado-.
- etapa de espera previa al juicio oral y durante su desarrollo.

- luego del juicio y la sentencia.

6) Procedimientos generales

A modo de ordenar metodológicamente la atención a víctimas, se describen las siguientes modalidades de acompañamiento. Las mismas no son excluyentes, ni pretenden ser un ritual burocrático, sino que se describen a los efectos de contar con una guía para la actuación y establecer acuerdos mínimos. Para cada una de las modalidades de acompañamiento se elaborarán protocolos como material de apoyo y guía de actuación.

Los equipos fiscales deberán coordinar con sus equipos de trabajo los días y horas en la semana en los que se recibirán a las víctimas y/o familiares, para brindar la atención referida a los aspectos jurídicos.

El personal administrativo -en el marco de sus tareas de atención al público y recepción de denuncias- será quien recepcione y registre la denuncia. En atención al contenido de la misma podrá derivar a la UVyT, a otras instituciones locales – para lo cual contarán con material de apoyo elaborado por la UVyT – o agendar una cita con el equipo fiscal cuando la solicitud refiere a aspectos jurídicos³. El personal administrativo llevará un registro de las personas consultantes, sus datos personales y la respuesta que se brindó.⁴

Se recomienda, agendar la entrevista y dedicarle en promedio unos 30 minutos, encuadrar la entrevista con un inicio marcando los objetivos de la misma, el desarrollo y un cierre con los acuerdos alcanzados. Esta información se documenta, será firmada por la víctima y se guarda copia en la carpeta. En los casos de mayor vulnerabilidad (descritos en el Capítulo XI.VII) que el equipo fiscal lo considere o que la víctima lo solicite estará presente personal de la Unidad.

Si se trata de una situación de flagrancia, el equipo fiscal actuante en el caso, se acercará a la víctima brindando la información necesaria para que pueda solicitar apoyo a la UVyT. Si entiende que es

³ Todo el personal administrativo recibe un curso on-line sobre Atención a Víctimas, tutorado por la UVyT y se prevé entregar material de apoyo y profundizar la formación y apoyo en estas tareas.

⁴ Referirse a la ficha adjunta en el Anexo II.

urgente y necesaria la asistencia y apoyo a la víctima, y no existen recursos locales para ello o no los conoce, el/la fiscal podrá solicitar apoyo (telefónico o presencial) a la UVyT, en forma telefónica.

La situación que se presente directamente en la UVyT -por la víctima, allegados o instituciones- será evaluada por ésta. La Unidad realizará el análisis y diagnóstico de la misma, coordinará con los servicios pertinentes para la atención integral de la víctima y en caso de que se trate de un hecho o situación que amerite la intervención jurídica, se coordinará con el fiscal del caso, se informará sobre las acciones desarrolladas para la atención de la víctima y se concretará una cita con el mismo o con quien el designe.

1) ETAPA: ATENCIÓN EN CRISIS:

Refiere a las respuestas más urgentes o inmediatas. Esta etapa cuenta con un primer momento de recepción y otro de primera respuesta.

a) Recepción:

Se podrá realizar en la Fiscalía (sede central, fiscalías dptales), por el personal que esté disponible en la entrada, administrativos y funcionarios en general. Es crucial como puerta de entrada y como primer contacto con la Institución. Este primer encuentro puede marcar la obstrucción en el proceso de denuncia de una víctima o por el contrario podrá ser la puerta de entrada a un proceso penal.

En el caso de la FGN y las Fiscalías Departamentales se recomienda el instructivo obrante en Anexo II.

En las fiscalías departamentales, se acordará con los Fiscales Departamentales los procedimientos a seguir, dando como respuesta la cita con el/la Fiscal actuante en caso que se requiera atención por los aspectos jurídicos y de requerirse también se citará o solicitará orientación al equipo de la UVyT, que podrá asesorar al equipo fiscal y/o estar presente en las instancias de entrevistas que estos consideren pertinente y necesario como apoyo.

b) Primera respuesta:

Esta primera respuesta de atención en crisis o ante la demanda, se caracteriza por la empatía, contención y primera escucha, como forma de brindar un trato digno y respetuoso a las personas que consultan por temas relacionados al delito que han sufrido y sobre las posibles vías jurídicas de resolución del conflicto. Se requiere de un trato basado en la empatía considerando en especial, el momento en que se encuentran las víctimas y testigos como ya se detalló anteriormente.

Se debe brindar un espacio seguro, accesible y en especial generar confianza, credibilidad y seguridad. Se deberá informar en lenguaje claro y sencillo sobre quiénes son los que están presentes, qué roles, qué está sucediendo, qué se hará con la información que se está brindando y los posibles escenarios de lo que sucederá en el futuro inmediato.

En las primeras etapas es posible que las víctimas se encuentren en el peor momento de angustia, confusión, dolor, enojo. Que esto les dificulte pensar, identificar lo que sienten y establecer con claridad su discurso. Algunas personas pueden quedar paralizadas, otras enojarse y actuar impulsivamente.

Esta primera respuesta también implica, por parte de la UVyT en coordinación con el equipo fiscal, evaluar el riesgo, el daño (considerando las acciones antes desarrolladas con esas víctimas por otros equipos e instituciones) y lograr articular una red de asistencia que implique servicios públicos y de la sociedad civil. La coordinación de la UVyT con el equipo fiscal podrá realizarse en forma telefónica o presencial según lo requiera el caso.

2) ETAPA: ORIENTACIÓN Y APOYO

Luego de que la persona esté más calmada y logre comprender nuestros mensajes, es necesario brindar apoyo, información jurídica clara y precisa, y procurar la asistencia integral de la víctima, en coordinación con la UVyT. Para ello el fiscal actuante podrá contar con el apoyo y asesoramiento de la UVyT para diseñar una estrategia acorde a las características de las situaciones.

Es necesario que el/la Fiscal actuante, se tome algunos minutos para acercarse a las víctimas, mantener una escucha y diálogo empático, dando mensajes de que se comprende su estado (dolor, enojo, confusión) y FUNDAMENTALMENTE brindar tranquilidad mediante la explicación clara y sencilla de los pasos a seguir (que actuaciones se desarrollarán) y de quienes son las personas con las que tendrá contacto (receptor, equipo fiscal, técnicos, técnicos de la UVyT, forenses). Es necesario establecer los plazos en que eso sucederá para brindarles seguridad de cuándo y cómo se desarrollarán los hechos. Si no estamos seguros, se le indicarán los distintos escenarios de lo que pueda suceder.

La víctimas tienen derecho a que el/la fiscal lo reciba, la escuche y le explique en un lenguaje claro, cercano y accesible. El lenguaje cargado de tecnicismos genera distancia, profundiza la confusión y la inseguridad con el sistema de justicia.

Se trabajará en colaboración entre el/la fiscal y la UVyT en aquellos casos de mayor sensibilidad, y los que así lo ameriten por las características del mismo, tales como el perfil de la víctima, la ausencia de recursos de apoyo a nivel local.

Para las acciones previstas a desarrollar con las víctimas y testigos, se podrá solicitar apoyo a la UVyT a través del fiscal actuante o de quien este designe. La solicitud de apoyo a la unidad podrá ser telefónica, por mail o por expediente (Anexo II Ficha solicitud actuación). Dada la urgencia de la mayoría de las situaciones que se presentan, podrá solicitarse por teléfono y luego dejar por escrito las actuaciones realizadas en la carpeta de investigación del Fiscal, si fuera el caso o en otras actuaciones de esa Fiscalía.

Para el abordaje integral de las víctimas, desde la etapa de indagatoria, inicio del proceso y durante el mismo, se hace imperioso el trabajo en red con otras organizaciones que brindan servicios, programas y prestaciones a nivel local. Su coordinación está a cargo de la UVyT en coordinación con el equipo fiscal asignado al caso. En aquellos casos donde el equipo fiscal ya mantiene un trabajo fluido con las redes locales de organizaciones y servicios, la UVyT apoyará en la evaluación del riesgo y la adecuación de la estrategia de atención más pertinente.

3) ETAPA: ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO.

A lo largo del proceso penal, y para hacer efectivo el cumplimiento de los derechos de las víctimas, la Unidad dará seguimiento a las víctimas con las acciones acordadas con el equipo fiscal. Podrá ser telefónico, presencial en la sede fiscal o en su domicilio, en otras instituciones.

Esta etapa ha de contar con un plan de acompañamiento y red de asistencia a las víctimas, basado en el estado de situación, que describa el grado de riesgo y victimización.

Si las víctimas solicitan a la Unidad información sobre el proceso penal en curso, la Unidad concretará una reunión con el equipo fiscal actuante y en la misma se podrá contar con el apoyo del técnico de la Unidad que esté a cargo del seguimiento de la víctima. En los casos de las víctimas especialmente vulnerables se recomienda la presencia del equipo que acompañe el proceso de la víctima, que podrá ser de la Unidad de la FGN o de otro organismo.

En caso que otras instituciones del Estado o Sociedad Civil presenten informes técnicos que aportan a la investigación del caso, la UVyT lo remitirá al equipo fiscal actuante. Del mismo modo, si estos equipos técnicos y profesionales de otras instituciones requieren una entrevista con el fiscal actuante en la etapa de investigación, la UVyT lo remitirá a éste y estará a disposición para él.

4) ETAPA: CULMINACION DEL PROCESO

El equipo de la UVyT acompañará a las víctimas y testigos, o a los equipos de otros organismos que trabajan con ellas (desde la salud, servicios o programas sociales, educativos, otros), a prepararse para el juicio y/o para comunicarle las medidas a adoptar, apoyando el rol del Fiscal.

Las víctimas podrán solicitar entrevista de seguimiento o requerir información de parte del equipo fiscal.

Durante los primeros meses de la implementación se distribuirán materiales de apoyo para el trabajo con víctimas dirigidos a: las víctimas, al personal de las fiscalías y operadores policiales que trabajen con víctimas.

7) Actuaciones generales con las víctimas especialmente vulnerables:

Es de destacar la especial consideración en los casos de víctimas especialmente vulnerables en las que se hace imperioso el trabajo conjunto entre la UVyT y el equipo fiscal actuante.

Si bien la UVyT trabajará con las víctimas de todos los tipos de delitos, las estrategias serán diferenciales y priorizadas según las características propias que hacen a los colectivos de víctimas.

Las víctimas especialmente vulnerables son aquellas que por su historia, condición o circunstancias se encuentran en una situación de mayor inequidad, que los hace aún más vulnerables a las consecuencias de los delitos sufridos:

La vulnerabilidad podrá estar dada por:

- Sus características propias y estado emocional. Las personas cuentan con mayor o menor capacidad, recursos emocionales y sociales y apoyo del entorno inmediato, para afrontar una situación inesperada y violenta como suelen ser la mayoría de los delitos. Otras personas por su historia, sus características personales y su entorno pueden atravesar un momento de mayor fragilidad emocional, estar más asilados y requieren de mayores apoyos.
- Por el impacto que le ha generado el delito ocurrido. Podrá ser un impacto físico, emocional, económico o laboral, entre otros.
- Por su estado de dependencia. En algunos casos refiere a la etapa de la vida que hace que esas personas sean dependientes de otros, como la primera infancia, infancia, adolescencia y en el caso de algunos adultos mayores. Las personas con discapacidad que son dependientes. Las personas que no tienen autonomía económica y el delito ha generado que se pierda el ingreso del cual se sustentaba.
- Niños/as y adolescentes en situaciones de riesgo emocional, físico o sexual. Es de destacar que en el caso de los niños/as y adolescentes víctimas y/o testigos de un delito se deberá considerar especialmente el trato adecuado a su edad, a su nivel de comprensión, evitando la re victimización, evitando los interrogatorios que no aporten mayor información que lo que se pueda relevar con los

equipos técnicos de las instituciones por las que los niños transitan: escuela, salud, centros recreativos, otros. Asimismo, se coordinará especialmente con la UVyT a los efectos de brindar a los niños/as y adolescentes una respuesta adecuada a su situación, a su edad y entorno. Tener presente normativa CNA y NCPP. Estas respuestas serán particulares y elaboradas entre la UVyT y los organismos del Estado con competencia, experticia y rectoría en la materia. El equipo fiscal deberá dar fiel cumplimiento a la normativa vigente, tanto nacional como internacional en la materia. Sobre este punto cabe tener especialmente en cuenta lo dispuesto en el Art. 8 CNA, Art. 160 NCPP -testigos menores de dieciocho años-, Art.164.2 NCPP -víctimas de delitos sexuales menores de dieciocho años-.

- Los adultos mayores.
- Las víctimas de violencia de género, violencia doméstica y sexual, explotación sexual y trata -Art. 163 NCPP-.
- Las personas con discapacidad (física, intelectual). Deberá procurarse la accesibilidad de las mismas a las diversas instituciones (Fiscalía, Juzgado), transporte, acompañamiento y asegurar su plena comprensión -Art. 162 NCPP-.
- Personas extranjeras/os que no cuentan con apoyo y/o que hablan otro idioma. -Art. 161 NCPP-, lo que se podrá coordinar con el Departamento de Cooperación internacional FGN, así como cuando la víctima o testigo participe en un proceso internacional.
- Personas víctimas de delitos de lesa humanidad.
- Personas en situación de adicción, de calle o con trastornos de salud mental.

Para cada uno de estos grupos de población especialmente vulnerable, será necesario generar estrategias de atención y protección en conjunto con los organismos que tienen la competencia y rectoría en esas materias. En Uruguay, existe normativa que hace énfasis en los requerimientos para la atención, medidas de protección, servicios y prestaciones para estos grupos.

La UVyT mantiene acuerdos de trabajo con las dependencias del Estado que da respuesta a cada una de estas poblaciones (Anexo III).

En tal sentido, la UVyT mantiene acuerdos de trabajo con las dependencias del estado que dan respuesta a cada una de estas poblaciones. En cada localidad, se atenderá al trabajo en red con estos servicios especializados en cada tipo de población para articular el acompañamiento, la contención y atención en los casos que así lo requiera (Anexo III).

Considerando que en especial las víctimas en situación de especial vulnerabilidad requieren de una mayor contención, apoyo y acompañamiento, será necesario que cada una de ellas cuente con un plan/ estrategia de acompañamiento que garantice las oportunidades de las víctimas para participar en su proceso tal como lo establece el NCPP. Para el diseño de atención y acompañamiento de estas víctimas el equipo fiscal cuenta con el apoyo de la UVyT que coordinará la red de servicios en cada localidad. En caso que el equipo fiscal actuante conozca, tenga vínculo de articulación y trabajo en red con estos servicios seguirá los procedimientos que habitualmente ya desarrolla, dejando documentado las actuaciones con las víctimas.

XII) Documentación:

Todas las actuaciones que realicen el equipo fiscal y la UVyT, quedarán documentadas en la carpeta del caso del fiscal actuante. La víctima contará con copia de los acuerdos alcanzados e información recibida, en aquellas instancias presenciales.

XIII) Monitoreo y evaluación:

El seguimiento del cumplimiento de la presente instrucción estará bajo los criterios de la Unidad de control interno de la FGN. Será la Unidad de Control Interno quien esté a cargo de la evaluación de la

aplicación de las instrucciones en las actuaciones fiscales. (Ley N° 18996 art. 189, Decreto 103/2013 art. 5 lit. b y d, Ley N° 19.943 art. 38) pudiendo solicitar informes y/o asesoramiento a la UVyT.

En los casos que las víctimas y testigos se presenten a la UVyT reclamando aspectos referidos a la actuación de la fiscalía, esta Unidad recurrirá a buscar vías de comunicación y esclarecimiento de las actuaciones junto con los equipos fiscales actuantes. En caso que persistan las quejas o denuncias de parte de las víctimas y testigos, se iniciará la vía administrativa correspondiente.

La UVyT realizará procesos de evaluación del modelo de atención, relevando la opinión de los equipos fiscales y personal administrativo y también se incluirán encuestas periódicas de satisfacción de las víctimas y testigos, referidas al servicio recibido en la FGN.

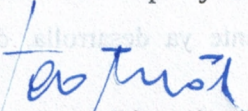
XIV) Anexos

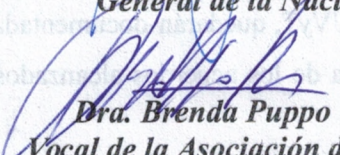
XIV. I- Ruta interna

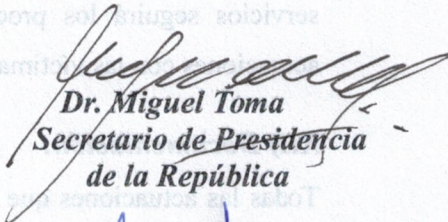
XIV. II- Ficha de Víctima

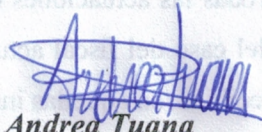
XIV.III- Cuadro informativo: a) Cuadro de recursos. b) Link Guía de recursos


XIV.IV- Cuadro de etapas y acciones en la atención de víctimas.


Dr. Jorge Díaz Almeida
Fiscal de Corte y Procurador
General de la Nación


Dra. Brenda Puppo
Vocal de la Asociación de
Magistrados Fiscales


Dr. Miguel Toma
Secretario de Presidencia
de la República


Andrea Tuana
Representante de ANONG


Dr. Santiago Garderes
Representante de la Facultad de
Derecho de la UDELAR

Ruta interna para brindar una primera recepción/respuesta a las víctimas y testigos de delitos a aplicarse en la sede central de la FGN y en las Fiscalías Departamentales.

I) Introducción.

En los últimos años, la Fiscalía General de la Nación ha adquirido mayor visibilidad y en particular se ha fomentado una comunicación abierta y transparente con la ciudadanía. Esto genera que las personas que tienen la necesidad de informar un hecho o que son víctimas o testigos de un delito, opten por comunicarse directamente con la Fiscalía.

Esto puede realizarse en las sedes de las Fiscalías (tanto en Montevideo como en el interior del país), donde se cuenta con los equipos Fiscales y ante la Unidad de Víctimas y Testigos de la FGN,.

En Montevideo se cuenta con la particularidad de que las personas pueden acercarse a los edificios de la Fiscalía General que no tienen competencia directa en la recepción de denuncias y/o atención a víctimas y testigos. Es por ello, que se considera necesario establecer mecanismos claros para recepcionar las demandas que se puedan presentar, darle un trato respetuoso y empático, evitar la re victimización y facilitar el acceso a la justicia.

La atención a víctimas y testigos es un Derecho de las personas y una responsabilidad de la Fiscalía General de la Nación como parte del Estado. Por ello, todos/as sus funcionarios/as deben contar con elementos mínimos para el trato y respuesta frente a estas situaciones.

A la FGN (de acuerdo al NCPP, así como al Estatuto de los fiscales), le compete brindar las garantías y oportunidades para que las víctimas y testigos, puedan participar y acceder a la justicia. En tal sentido deberá, dar cumplimiento a las funciones que estrictamente compete a la función fiscal y optimizar los recursos para fortalecer una red de asistencia y contención que permita acompañar a las víctimas en este proceso, así como generar mecanismos de derivación responsable una vez que este culmine.

El NCPP, implica un cambio de normativa y una enorme transformación cultural en la administración de la justicia, lo que ubica a las víctimas como sujetos de Derechos. Esto impacta directamente en la organización de los servicios que trabajan con las víctimas en los diversos sectores y en cada territorio haciendo efectivo el acceso a la justicia.

En principio se establece que la Unidad de Víctimas y Testigos (UVyT), tendrá por objetivos:

- promover y fortalecer la participación de las víctimas y testigos en el proceso penal,
- brindar un sistema de respuesta a las víctimas y testigos, diferenciado y específico, que garantice el acceso a justicia con equidad.
- fortalecer una red de asistencia y protección que permita garantizar el mejor acceso a la justicia de todos/as ciudadanos/as y que ofrezca los servicios necesarios para su reparación.

I) Escenarios posibles de consultas realizadas por víctimas y testigos en la sede central de la FGN o en la Fiscalía Departamentales:

Las consultas que llegan a la sede central de la Fiscalía o a las Fiscalías Departamentales podrán ser realizadas por los siguientes sujetos:

- la/s víctima/s.
- testigos.
- terceros (a) profesionales y técnicos de otras instituciones que conocen o trabajan con una víctima o testigo. Revisar esto con el procedimiento que ya tiene la unidad de género dando curso a las situaciones que llegan de otras instituciones.
- terceros (b) vecinos o parientes.
- un/a funcionario/a de la fiscalía que toma conocimiento de una situación, en su entorno cotidiano (familia, barrio, otros).

Las vías podrán ser:

- presencial
- teléfono (línea, wassap o mensaje de texto)
- página web, mail o cualquier medio electrónico, dirigido a cualquier funcionario/a de la fiscalía.

Por cualquiera de las vías (presencial, telefónica o electrónica) las personas podrán acudir, al menos, en los siguientes escenarios con referencia a aspectos jurídicos:

- manifiesta que está en riesgo su vida, se encuentra amenazada o tiene miedo.
- manifiesta una consulta o solicitud de ayuda de un caso que aún no ha denunciado.
- solicita información sobre un proceso judicial ya iniciado, porque se requiere ampliar información o recibe amenazas o siente miedo sobre las consecuencias de la resolución judicial.
- solicita ayuda por el impacto que ha generado el delito en su vida laboral, familiar, personal, de vivienda, entre otros.
- realiza quejas o se presentan dudas sobre un proceso judicial que se encuentra en trámite o culminado.

I) Criterios Generales:

a) Actitud:

Ante el planteo de una situación por parte de una víctima:

- aclarar y presentarse en el rol que se ocupa en la institución “sr/sra soy administrativo, funcionario, encargado de XX, otros”.
- se escuchará a la persona de forma empática y con respeto,
- no se emitirán opiniones o calificaciones sobre los hechos que relata,
- se le dará palabras de apoyo como “sra/sr entiendo lo que le pasa” “sé que es una situación difícil de sobrellevar”
- con mucha empatía cortar el relato si la persona abunda en los detalles de la situación esperando una respuesta. Dejar que la persona cuente una y otra vez su relato, cuando sabemos que no podremos darle una respuesta, supone revictimizarla. Podemos ensayar una respuesta como: “Sra/Sr, entiendo su angustia/preocupación pero quizás es mejor que pueda realizar este relato al Fiscal o alguna persona de la Unidad de Víctimas que podrá ayudarla”
- las consultas que no refieran a las competencias de la fiscalía, se podrán derivar a los recursos/organismos locales pertinentes para los cuales se contará con hojas de recursos y se cuenta en la página web de fiscalía con una Guía de Recursos. En aquellos casos que se generan dudas de la pertenencia o no de la consulta se derivará a la UVyT. Y en los casos que refiere a aspecto de competencia del equipo fiscal se agendará una reunión/entrevista. El fiscal, si lo entiende pertinente también podrá informarle a la víctima que la fiscalía cuenta con una UVyT a donde la persona podrá comunicarse por teléfono, en forma presencial o por mail. También podrá aclararse que se solicitará a la Unidad, que se comuniquen en las siguientes 12 horas, y solicitar sus datos básicos.
- se debe cerrar la conversación dando seguridad de que va a tener el encuentro acordado con el fiscal si corresponde o que lo llamen de la Unidad si así se acordase.
- si se deriva directamente a la unidad de víctimas se asegurará que la van a contactar y brindando la oportunidad de que vuelva a llamar si eso no sucede.
- el estado emocional de crisis, llanto, angustia y/o desorientación en el discurso hace que la persona esté confusa y no pueda registrar claramente el mensaje que le damos sobre a quién, dónde llamar o los datos que le estamos proporcionando. Por eso es importante hacer preguntas cortas, claras, una por vez, dar información por escrito. No preguntar más de lo necesario y dar tiempo a que la persona responda. Antes de dar por finalizado la entrevista, es recomendable preguntar si le quedó alguna duda o tiene algo para agregar.

a) Procedimientos:

En los casos que manifiesta que está en riesgo su vida, siempre se recomendará que asista a un seccional policial y/o a un servicio de salud, y que llame al 105 o al 911 y además se sigue los pasos que se establecen.

En caso que la persona requiera información o consulta sobre aspectos jurídicos se agendará con el fiscal del caso o con la fiscalía departamental correspondiente.

En caso de que se trate de una persona en especial condición de vulnerabilidad, se coordinará con la Unidad de Víctimas. En caso que prefiera o que el interlocutor estime que la persona que consulta se encuentra en un estado emocional tal que no puede registrar información o pasos a seguir, se le dirá claramente que la contactarán desde la UVyT en las próximas 12 horas.

Se solicitarán los datos básicos: nombre completo, cédula, teléfono, lugar de residencia, lugar dónde sucedió el hecho, si previamente consultó en otro lugar y cuál fue la respuesta y se le comunica a la UVyT para que este equipo contacte a la víctima.

En todos los casos, se dará conocimiento a la Unidad de Víctimas, vía correo electrónico a unidad.victimas@fiscalia.gub.uy y al celular 091507531, proporcionando los datos básicos y explicando brevemente el motivo de la consulta. También es posible, enviar un mensaje al celular con esta información, mencionando nombre y forma de contacto del funcionario/a receptor/a.

Téngase en cuenta que muchas personas no cuentan con recursos materiales para realizar llamadas telefónicas y por eso será importante consultar si puede realizar la llamada o prefieren que la contacten desde la Unidad.

Si se trata de una consulta presencial, se debe dejar una constancia escrita de la respuesta que se le dio a la persona, indicando fecha, la que será firmada por quien la recepcionó y la persona consultante. Ver Ficha Anexo II. Si es por vía electrónica se debe dar respuesta copiando a la Unidad de Víctimas quien dará seguimiento a la situación.

Unidad de Víctimas y Testigos de la Fiscalía General de la Nación.

Setiembre, 2017



FICHA PARA LA UNIDAD DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS

FECHA DE LA CONSULTA

--	--	--

FICHA DE CONSULTA DE LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS EN LA FISCALÍA.

Datos de la Fiscalía

FISCALÍA

Fiscal o integrante del equipo fiscalía y/o administrativo, que recepciona a la víctima:

Medio de la consulta:

Telefónica

Presencial

Por escrito

Datos de la víctima o testigo

Víctima

Testigo

Otro (describa vínculo con la víctima)

Nombre y Apellido:

Cédula de identidad/Documento:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

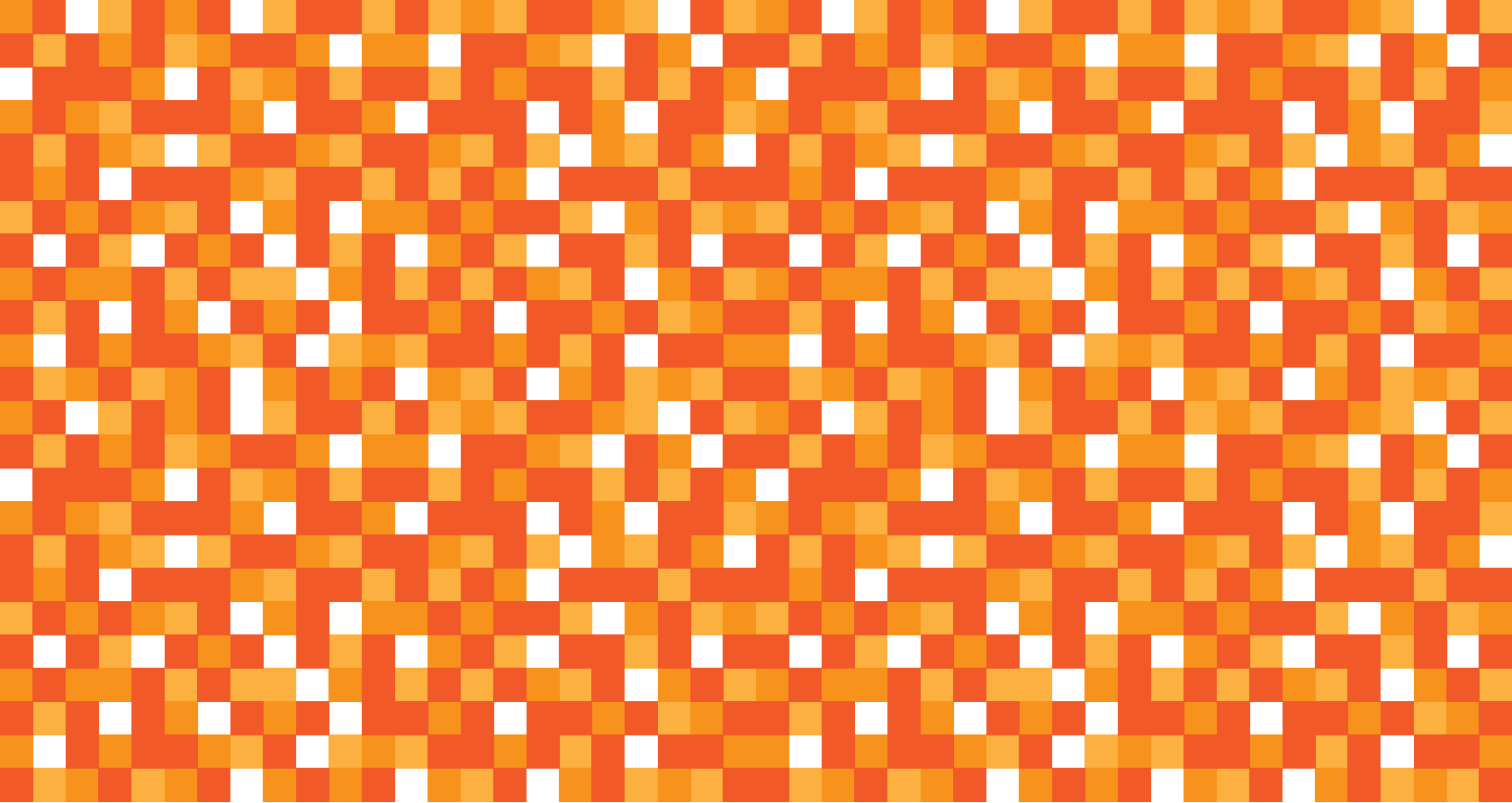
Breve descripción de la situación (especificar si está judicializada y, en este caso, poner número de SIPPAU)

Motivo de la consulta en la Fiscalía:
Acuerdos (especificar qué respuesta se le da la víctima y la fecha en que se agenda un encuentro con el Fiscal actuante, en caso que así se requiera):
Motivos de la coordinación con la Unidad de Víctimas y Testigos (en cada categoría describa brevemente la consulta realizada)
Información para la víctimas
Acompañamiento en proceso penal
Coordinación red asistencia
Otros (especificar)
ACTUACIONES REALIZADAS (a completar por la Unidad de Víctimas y Testigos). Se enviará informe a la Fiscalía correspondiente (vía 1) dando cuenta de las acciones.
Quién intervino, fecha, actuación, pendientes, seguimiento

Anexo III: Cuadro de referencia sobre políticas, programas e instrumentos para las poblaciones especialmente vulnerables y Guía de Recursos.

Se recomienda hacer uso de la Guía de Recursos publicada en la página web de Fiscalía, donde se detallan los recursos correspondientes con las vías de comunicación. <http://www.fiscalia.gub.uy/innovaportal/file/3482/1/guia-de-recursos.pdf>

Área	Institución	Instrumentos existentes que detallan acciones de diversos organismos públicos y sociedad civil en cada materia.
Genero y Diversidad	Instituto Nacional de las Mujeres/MIDES. Consejo de Género. Consejo de Lucha contra la violencia doméstica. Sistema de respuesta. (sistema de respuesta interinstitucional)	Plan de Oportunidades y Derechos. 2015-2020 Plan de Acción 2016-2019: POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO, CON UNA MIRADA GENERACIONAL Plan de Lucha con la explotación sexual y la trata
	Programas Diversidad_/MIDES _ Mesa de Trata/ MIDES	
	Programas y servicios de explotación Sexual_INAU/MIDES	
	Comisarías VD _Ministerio del Interior.	
Niños/as y adolescentes .	INAU :Programas, servicios y centros SIPIAV – Comité de Referencia Local en cada departamento.	Plan Nacional de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia. 2016- 2020
Juventud	MIDES - Consejo Políticas Sociales. INJU	Plan de acción de juventudes. 2015-2020
Adultos Mayores	Instituto Adultos Mayores /MIDES	Plan Nacional de Adultos Mayores
Discapacidad	Programa Nacional de Discapacidad /MIDES Comisión Honoraria Discapacidad	Plan Nacional de Discapacidad y acceso a la justicia.
Políticas Afrodescendientes	Área Afrodescendientes /MIDES	Plan de trabajo afrodescendencia 2015 – 2020
Salud Mental	MSP / ASSE	Esta en elaboración Ley Salud Mental Prestaciones salud mental de SNIS
Calle	MIDES / INAU	Mesa intercalles
Adicciones	JND /CIUDADELA	



GUÍA DE RECURSOS UNIDAD DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS



INTRODUCCIÓN

Los recursos que se detallan en esta primera edición de la guía son de carácter nacional. Es necesario revisar en cada localidad el mapeo de servicios y prestaciones que existen de cada organismo del Estado, los Gobiernos Departamentales, la Sociedad Civil y el sector privado. En todos los casos es necesario brindar información confiable, responsable y adecuada a las necesidades de las víctimas y testigos.

Escuchar, contener, informar y facilitar el acceso a los diversos recursos disponibles en cada localidad, es un primer paso que ayuda a las víctimas a sentirse acompañadas, confiadas y seguras.



UNIDAD DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Esta Unidad se enmarca en los cometidos que le asigna la Ley N° 19.293 del 19/12/2014 del nuevo Código del Proceso Penal, y su modificativa, así como en la Ley N° 19.334 del 14 de 08/2015 de la Creación de la Fiscalía General de la Nación como un servicio descentralizado y la normativa internacional respecto a la atención de las víctimas y testigos en el sistema de justicia.

Este nuevo código que cambia el paradigma de la administración de la justicia de un proceso inquisitivo a un proceso acusatorio, entre los cambios que propone, ubica a las víctimas de los delitos, en un lugar protagónico para el sistema penal.

Se establece en la Ley N° 19.293 del 12/2014, Código del Proceso Penal, Arts. 48 de las disposiciones generales, que las víctimas tienen derecho a información y protección, derecho a participar en el proceso y a la información sobre su derecho a indemnización y como ejercerlo, a ser oídas en los tribunales, a proponer prueba. El Art. 79 plantea que “se considera víctima a toda persona ofendida por el delito” y en los artículos siguientes los Derechos, Facultades y Representantes de las víctimas.

UNIDAD DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Serán los fiscales quienes podrán adoptar o solicitar medidas de protección durante todo el proceso, se deberá facilitar su intervención en el mismo y evitar o disminuir la afectación de sus derechos, la re victimización. La FGN debe garantizar y apoyar a las víctimas en hacer efectivo su derecho de acceso a la justicia, brindando las oportunidades para ello durante el proceso y en el trabajo mancomunado con otros organismos, en cada localidad.

Los daños que genera un delito, implican directamente el accionar de la justicia para perseguir y sancionar a los culpables y también para atender y proteger a las víctimas. El dolor, la pérdida material y humana, genera impactos en la vida de las personas, las familias y las comunidades.

UNIDAD DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Los daños causados pueden ser de índole, social, sanitario, de seguridad y puede implicar a niños, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad entre otros, todo esto requiere una coordinación en cada territorio para que el acceso a la justicia sea una parte en la atención integral que entre todos los sectores debemos garantizar a todas las personas en el ejercicio de sus derechos. Fortalecer un sistema de atención integral a las víctimas de los delitos, es una responsabilidad del Estado en su conjunto, articulando con la sociedad civil y en cada comunidad.

El cambio de paradigma en la administración de justicia que implica el nuevo CPP, es una ventana de oportunidad para fortalecer el ejercicio de Derechos de las personas que son víctimas y testigos de un acto delictivo.

La Guía de Recursos que se presenta en esta página, tiene el objetivo de apoyar el trabajo con las víctimas que se desarrolla en cada fiscalía, así como también se constituye en un espacio de consulta para las víctimas, testigos y ciudadanos/as en general.

UNIDAD DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Se describen los servicios nacionales y se incluyen enlaces electrónicos de diversos sectores y por temática que permiten una búsqueda rápida de recursos a nivel territorial. Es una primera edición, y será actualizada y alimentada por las sugerencias que permitan darle la mayor optimización a los recursos que garanticen la atención integral de las víctimas y testigos.

Considerando que la coordinación interinstitucional que garantice una atención integral a las víctimas y testigos, requiere de atender las particularidades de cada situación, así como atender la realidad de los recursos existentes en cada localidad, se aconseja que ante cualquier duda o necesidad de apoyo se recurra a la Unidad de Víctimas y Testigos de la Fiscalía General de la Nación a través del teléfono (+598) 2909 2565 al 68 interno 300 y al mail unidad.victimas@fiscalia.gub.uy

RECURSOS GENERALES

La Guía de Recursos Sociales (GDR) es una herramienta de trabajo al servicio funcionarios/as que se encuentran en el territorio o integrando equipos técnicos de distintos programas y es un canal de democratización de la información existente

sobre la oferta de recursos sociales. En la GDR se incorpora información sistematizada sobre bienes y servicios prestados por instituciones gubernamentales o no gubernamentales, en cada localidad, que atienden a la variedad de demandas que pueden ser planteadas en el trabajo directo con la población.

Esta cartilla presenta información descriptiva y desagregada acerca de un conjunto de 293 recursos sociales públicos, gestionados por 23 organismos de alcance nacional.

The screenshot shows the header of the 'mides' website, which is the 'Guía de RECURSOS' (Resource Guide) from the 'Ministerio de Desarrollo Social'. It includes a language selection dropdown. The navigation bar contains links for 'Inicio' (Home), '¿Qué es la Guía?' (What is the Guide?), 'Actualizar un recurso' (Update a resource), 'Recursos en el territorio' (Resources in the territory), and 'Otras guías' (Other guides). Below this is a search bar with the placeholder text 'Nombre del recurso a buscar...' and a red 'Buscar' (Search) button. Under the search bar, there is a section for 'Seleccionar filtros de búsqueda' (Select search filters) with four dropdown menus: 'Áreas' (Areas), 'Poblaciones' (Populations), 'Departamentos' (Departments), and 'Organismos' (Organisms). At the bottom of the visible section is a blue banner labeled 'Recursos destacados' (Highlighted resources).

ENLACE

<http://guiaderecursos.mides.gub.uy/mides/guiarecurso/templates/inicio.jsp?contentid=28167&idcont=28167&channel=innova.front>
Oficinas MIDES <http://www.mides.gub.uy/innovaportal/v/44182/3/innova.front/oficinas-territoriales-del-mides>

VIOLENCIA

Programa de Violencia y Salud - M.S.P.

En el marco del Sistema Nacional Integrado de Salud y según el Decreto N° 494/006 “Asistencia a Víctimas de violencia doméstica”, de Noviembre de 2016, todos los prestadores de salud, públicos y privados cuentan acciones dirigidas a estas situaciones. Todo el personal de salud que se desempeña tanto en instituciones públicas como privadas, debe brindar orientación, apoyo, primera respuesta y seguimiento a las mujeres en situación de violencia doméstica y violencia sexual. En aquellas situaciones de alto riesgo y daño se coordinará la intervención en articulación con el Equipo de Referencia en Violencia Doméstica y Violencia Sexual de cada institución. Todas las Instituciones de Salud integrantes del Sistema Nacional Integrado de Salud, cuentan con un Equipo de Referencia así como también servicio en materia de salud mental.

CONTACTOS

Equipos de referencia en violencia doméstica de todos los servicios de salud públicos y privados.

Equipos de salud mental en todos los servicios de salud públicos y privados.

ENLACE

<http://www.msp.gub.uy/programa/prestaciones-en-salud-mental>

INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Hasta 19 años inclusive- Hasta 72 horas
En casos de agresión sexual, oral, anal y/o vaginal con o sin penetración

Los equipos de salud deben aplicar el Mapa de ruta para la prevención y la atención de situaciones de maltrato y abuso sexual infantil en el sector salud, MSP 2009.

En todos los casos, niñas, niños y adolescentes deben ser atendidos/as con integridad, comprensión, privacidad y confidencialidad. Se debe coordinar consulta con Salud Mental y/o con Equipo de Referencia en Violencia

MUESTRAS

Test	1er consulta	4ª-6ª semana	3er mes
VIH	✓	✓	✓
VHB*	✓	✓	✓
VHC	✓	✓	✓
Sífilis	✓	✓	✓
Test** embarazo	✓	✓	✓

* Si no está vacunado/a con esquema completo
 ** Adolescente con Tanner ≥ 3

Estar Embarazada no implica cambios al procedimiento. Los diagnósticos, muestras y profilaxis antibiótica y antirretroviral, se realizan de la misma forma expuesta

PREVENCIÓN DE EMBARAZO

Pastillas anticonceptivas de Emergencia en adolescentes desarrollo sexual Tanner ≥ 3. Levonogestrel viene en dos presentaciones:

- blister con 2 píldoras de 750 mcg cada una
- blister con una píldora de 1500mcg

De preferencia debe ser usada la segunda formulación por ser más cómoda y porque elimina el riesgo de no tomar la segunda dosis o tomarla después de 12 horas de la primera. La eficacia es mayor cuanto más precoz es la toma luego de la relación sexual no protegida. Su uso es posible hasta las 72 hs post violación, pero su eficacia se reduce al aumentar el intervalo. Debido a la brevedad de uso no existen condiciones médicas que contraindiquen su administración. Pueden ser utilizadas aún por mujeres con contraindicación para anticonceptivos orales de uso continuo.

Verificar esquema de vacunación vigente:

Hepatitis B: Si no está vacunado/a con 3 dosis, comenzar esquema inmediatamente. Si el esquema es incompleto, completarlo a la brevedad
 HPV: Si NO LA RECIBIÓ administrar si tiene 9 años o más

TRATAMIENTO

< 45 Kg	≥ 45 Kg
Ceftriaxona 125 mg i/m. 1 dosis	Ceftriaxona 1 g i/m. 1 dosis
Azitromicina 20 mg/Kg (máx. 1g) v/o. 1 dosis	Azitromicina 1g v/o. 1 dosis
Metronidazol 15 mg/Kg/día v/o en 3 dosis (máx. 2g) Durante 7 días	Metronidazol 2 g v/o. 1 dosis
Zidovudina + Lamivudina + Lopinavir/Ritonavir c/12hs (*ver dosis) Durante 1 mes	Zidovudina + Lamivudina 1 c/12hs + Lopinavir/Ritonavir 2 c/12hs Durante 1 mes

CONSIDERACIONES

- 1 Cobertura de: sífilis, chlamydia, gonococo, vaginosis, gardnerella, trichomonas.
- 2 Lo ideal es antes de las 2 horas y no tiene indicación después de las 72 horas. Si la Prueba de VIH es reactiva. Continuar plan de tratamiento y realizar protocolo de confirmación.

* DOSIS:

Zidovudina: 4 < 9 kg; 12 mg/kg cada 12 hs; 9 < 30 kg; 9 mg/kg cada 12 hs; ≥ 30 kg; 300 mg cada 12 hs.
 Lamivudina: 4 mg/ kg (máximo 150 mg) cada 12 hs.
 Lopinavir/Ritonavir: <15 kg; 13 mg por kg cada 12 hs; ≥ 15 - 45 kg; 11 mg por kg cada 12 hs (Dosis máxima 400 mg cada 12 hs)

EN CASOS DE AGRESIÓN SEXUAL, ORAL, ANAL Y/O VAGINAL CON O SIN PENETRACIÓN

— HASTA 72 HS —

Toda persona mayor de 20 años, que haya sufrido violencia sexual deberá ser atendida según la siguiente pauta de recepción y tratamiento.

Los equipos de salud deben aplicar el Abordaje de Situaciones de Violencia Doméstica hacia la Mujer Guía de procedimientos en el Primer Nivel de Atención de Salud, MSP 2009.

La violación es una forma grave de VS. Su atención es obligatoria. Los daños que sufre una víctima de violencia sexual son daños a la salud, por lo tanto es en este sector en donde debe asumirse la responsabilidad de la atención. Hace a la calidad técnica una respuesta sensible, cálida, comprensible y solidaria que facilite a la persona hablar de lo sucedido, en un ambiente de respeto, comprensión, privacidad y confidencialidad. Será responsabilidad de la Institución proveer a los servicios de los insumos necesarios para una atención adecuada, debiendo todas las instituciones contar con un Protocolo de atención en el que el personal esté entrenado. Si las condiciones de salud lo permiten, la denuncia policial la realizará la persona asistida.

MUESTRAS

Test	1er consulta	4ª-6ª semana	3er mes
VIH	✓	✓	✓
VHB	✓	✓	✓
VHC	✓	✓	✓
Sífilis	✓	✓	✓
Test embarazo	✓	✓	✓
Screening ITS (chlamydia, gonococo)	Opcional si está disponible		

Estar embarazada no implica cambios al procedimiento. Los diagnósticos, muestras y profilaxis antibiótica y antirretroviral se realizan de la misma forma expuesta

PREVENCIÓN DE EMBARAZO

PREVENCIÓN DE EMBARAZO. Pastillas anticonceptivas de Emergencia. Levonogestrel viene en dos presentaciones:

- blister con 2 píldoras de 750 mcg cada una
- blister con una píldora de 1500mcg

De preferencia debe ser usada la segunda formulación por ser más cómoda y porque elimina el riesgo de no tomar la segunda dosis o tomarla después de 12 horas de la primera. Si la usuaria tiene acceso al producto de dos píldoras se recomienda se las tome de una vez. La eficacia es mayor cuanto más precoz es la toma luego de la relación sexual no protegida. Su uso es posible hasta las 72 hrs post violación, pero su eficacia se reduce al aumentar el intervalo. Debido a la brevedad de uso no existen condiciones médicas que impliquen contraindicación. Pueden ser utilizadas aun por las mujeres con contraindicación para anticonceptivos orales de uso continuo.

Verificar esquema de vacunación vigente:

Hepatitis B: Si no está vacunado/a con 3 dosis, comenzar esquema inmediatamente. Si el esquema es incompleto, completarlo a la brevedad

PROFILAXIS

Ceftriaxona 1 g i/m o Penicilina benzatínica 2.4 millones i/m
Azitromicina 1 g v/o
Metronidazol 2 g v/o
Zidovudina + Lamivudina 1 c/12hs
Lopinavir/Ritonavir 2 c/12hs Durante 1 mes

CONSIDERACIONES

Dosis única
 cobertura de: sífilis, chlamydia, gonococo, vaginosis, gardnerella, trichomonas.
 Si la prueba de VIH es reactiva: Continuar igual plan tratamiento y realizar protocolo de confirmación

VIOLENCIA

Violencia hacia niñas/os y adolescentes

El Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia contra la Violencia (SIPIAV), creado en 2007, es un sistema interinstitucional diseñado para dar respuesta a la violencia hacia niños/as y adolescentes a nivel nacional, basado en la interinstitucionalidad y dispositivos territoriales. Participan del Sistema: Instituto del Niño y el Adolescente del Uruguay (INAU), Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Ministerio de Salud Pública (MS), ASSE, Ministerio del Interior (MI), Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) y Fiscalía General de la Nación. También participan el Comité Nacional de Gestión las instituciones que integran el SIPIAV, y representantes del Poder Judicial, OSC y UNICEF.



CONTACTO

Oficinas de INAU y en las localidades que se indican en el mapa, se encuentra funcionando un Comité de Recepción local del SIPIAV.

Teléfono: 0800 5050

Cuando se refiere a niños/as en edad escolar, tener presente la existencia del Mapa de ruta para atención a la violencia de los niños en el ámbito escolar.

ENLACE

http://www.ceip.edu.uy/documentos/2013/bibliotecaweb/mapa_de_ruta_maltrato_infantil_2013.pdf

Programas y servicios para la primera infancia, infancia y adolescencia

En materia de primera infancia, infancia y adolescencia son varias las instituciones que brindan servicios y programas, según los requerimientos de cada situación y las características en cada localidad.

CONTACTO

INAU: <http://www.inau.gub.uy/>

Sistema Nacional Integrado de Salud (prestadores privados y públicos):

<http://www.msp.gub.uy/programas/ciclos-de-vida/programa-nacional-de-salud-de-la-ni%C3%B1ez>

MIDES Programa Uruguay Crece Contigo:

<http://www.mides.gub.uy/innovaportal/v/41937/3/innova.front/uruguay-crece-contigo-ucc>

ENLACE

Plan Nacional de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia

<http://www.claves.org.uy/web/wp-content/uploads/2014/08/Plan-Nacional-de-Primera-Infancia-Infancia-y-Adolescencia-2016-2010.pdf>

VIOLENCIA

Violencia hacia adultos mayores

El Instituto Nacional de las Personas Mayores -Inmayores- es el organismo rector en políticas de envejecimiento y vejez y tiene entre sus competencias la planificación, el diseño, la ejecución y la evaluación de las políticas nacionales relativas a la población mayor. Fue creado a partir de la Ley N° 18.617 del año 2009 en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES). Se encarga de la atención en situaciones de abuso y maltrato intrafamiliar hacia las personas mayores que residan en Montevideo y Zona Metropolitana. Cuenta con un equipo interdisciplinario que brinda asistencia social, psicológica y jurídica a las personas mayores afectadas y a sus familiares o allegados. La información brindada se trata de forma confidencial. Pueden acceder a este servicio personas de 65 o más años que estén sufriendo (o se sospeche) situación de abuso y maltrato; sea este físico, psicológico o emocional, abuso sexual, abuso patrimonial o económico, negligencia o abandono. Pueden contactarse con el servicio las personas mayores afectadas o terceros (sea a título personal, a través de organizaciones sociales o instituciones públicas).



CONTACTO

Dirección: Pernas 2461 loc 301 entre Cabrera y Asilo.

Horario: de lunes a viernes de 9 a 13 hs.

Teléfono: 2400 0302 int. 4701

Cel: 098 846 943

Correo: servicioinmayores@mides.gub.uy

VIOLENCIA

Servicio de Consulta e Intervención para Personas Mayores en Situación de Vulnerabilidad

Es un servicio de orientación y atención personalizada para personas mayores en situación de desprotección de derechos. Ofrece orientación, atención, derivación y seguimiento de situaciones complejas a partir de un abordaje multidimensional por parte de técnicos del área psicológica, sanitaria y legal. Pueden acceder personas de 65 años o más que necesiten atención y/o asesoramiento profesional por estar atravesando una situación de vulneración de derechos u otras personas que detectan una situación de desvalimiento, abandono, abuso o maltrato hacia una persona mayor.

CONTACTO

Se puede solicitar intervención del Departamento de Acciones Estratégicas de Inmayores dirigiéndose la propia persona mayor o un tercero al edificio central del MIDES (Av. 18 de Julio 1453, Montevideo) de 9 a 17 hs. o en cualquier Oficina Territorial del MIDES del país. Se ofrece atención personalizada en Montevideo y Zona Metropolitana y coordinación con Oficinas Territoriales del MIDES de todo el país. Las consultas pueden dirigirse a través del teléfono 2400 0302 int. 3434, concurriendo al edificio principal del MIDES o enviando un correo electrónico a: accionesinmayores@mides.gub.uy



INFORMACIÓN

Red Uruguaya contra la violencia doméstica y sexual (RUCVDS)

Fundada en 1992, está integrada por más de 30 grupos y organizaciones de la sociedad civil de todo el país que abordan las temáticas de violencia doméstica y sexual. Estas desarrollan su acción de forma especializada y se abocan a la prevención, atención, investigación, sensibilización e incidencia política en violencia doméstica y sexual. La RUCVDS constituye un espacio de reflexión, discusión y conceptualización que integra la práctica diaria, una perspectiva teórica que considera a la violencia como una expresión de las desigualdades en el ejercicio del poder a nivel social y un posicionamiento político de defensa de los Derechos Humanos.

CONTACTO

Teléfono móvil: 093 745 671

Correo electrónico: info@violenciadomestica.org.uy



reduruguaya

CONTRA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA Y SEXUAL

ENLACE

www.violenciadomestica.org.uy

INFORMACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA Y EL DELITO (CAVID) - MINISTERIO DEL INTERIOR

El CAVID atiende a víctimas de hechos de violencia y/o delitos, procurando mejorar la calidad de vida y la reducción del daño psicosocial provocado estos hechos. Se trabaja con personas víctimas de violencia y/o delitos y con su entorno (familiar, socio laboral).

Asistencia ante la crisis, contención, atención, orientación, acompañamiento y tratamiento profesional.

CONTACTO

Consultas: 152 1415

Dirección de CAVID: 152 1409 / 1410

Administración (de 9 a 16 hs.): 152 1408 / 1411 / 1412 / 1413 / 1414

Equipo Técnico de guardia: 098 427 075 / 099 896 554 (atención 24 hs.)

Correo: cavid@minterior.gub.uy

Dirección: Av. Gral. Flores 2419 (entre Blandengues y Domingo Aramburú)

En caso de ser policías:

Centro Gaboto (víctimas), Gaboto 1681, entre Cerro Largo y Paysandú

Servicio de Violencia Doméstica: 152 14 26 y 152 14 28

Centro Martín García (agresores): Martín García 1228, esquina General Aguilar

Teléfonos de Consultas: 2924 3653 / 2924 5629 / 2924 8037 / 2929 0520

INFORMACIÓN

BPS

El BPS cuenta con prestaciones para las personas que han sido víctimas de delitos y para los hijos de las personas fallecidas por hechos de violencia doméstica.

» Ley N° 18.850 de diciembre de 2011: para hijos de personas fallecidas como consecuencia de hechos de violencia doméstica se establece en su favor una pensión no contributiva y una asignación familiar especial.

» Ley N° 19.039, de enero 2013: se establece una pesión a las víctimas de delitos violentos. y su Reglamento R.D. n° 6-11/2013, de marzo de 2013. DIR.TÉC.PREST./3982.

CONTACTO

Dirigirse al local del BPS de la localidad que corresponda.

ENLACES

<https://www.bps.gub.uy/9847/pension-a-las-victimas-de-delitos-violentos.html>

<https://www.bps.gub.uy/9731/pension-para-hijos-de-fallecidos-por-violencia-domestica.html>

INFORMACIÓN

ONG - ASFAVIDE

La Asociación de Familiares y Víctimas de la Delincuencia (Asfavide) nació en 2012 y en noviembre de ese año obtuvo la personería jurídica. Fue fundada por un grupo de familiares y víctimas con el objetivo de garantizar, defender y promover los derechos de quienes sufren hechos vinculados con la delincuencia. Una de las finalidades principales de Asfavide es ayudar a que la víctima tenga un acceso rápido a la Justicia y que sus derechos sean respetados durante todo el proceso.

SERVICIOS

- » Consultorios psicológicos gratuitos, días lunes de 8.30 a 12 y de 15 a 16 hs., y martes y jueves de 13.30 a 20 hs.
- » Consultorios legales de Facultad de Derecho para la atención de la víctima y sus familias los días martes y jueves de 18 a 20 hs. Un convenio firmado con el Instituto Nacional de Empleo y Formación (Inefop) permite que víctimas y familiares puedan acceder a capacitación laboral por medio de cursos.

CONTACTO

Atención: de lunes a viernes de 10 a 16 hs. en General Flores 2419
Teléfono: 2202 9777
Correo: asfavide@gmail.com

ENLACE

<https://www.facebook.com/Asfavide/>

INFORMACIÓN

SISTEMA DE CUIDADOS - MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

El Sistema de Cuidados es el conjunto de acciones dirigidas a las personas en situación de dependencia, quienes precisan de la ayuda -total o parcial- para realizar actividades de la vida diaria. Gradualmente, el Sistema integrará todos los servicios de cuidados públicos y privados, tanto nuevos como ya existentes. Además, el Sistema aborda los componentes de formación, regulación, comunicación y gestión de la información y el conocimiento. El órgano máximo del Sistema de Cuidados es la Junta Nacional de Cuidados, que preside el MIDES y es integrada además por el MEC, MSP, MTSS, MEF, OPP, ANEP, BPS, INAU, Congreso de Intendentes, INMUJERES y la Secretaría Nacional de Cuidados (MIDES). La Secretaría Nacional funciona en la órbita del MIDES y es responsable de la coordinación y articulación de los componentes del Sistema de Cuidados. Está dirigido a niñas y niños de 0 a 12 años (con énfasis en la primera infancia -de 0 a 3 años-, a personas en situación de dependencia, ya sean mayores de 65 años o con discapacidad y a personas que cuidan remuneradas o no remuneradas.

SERVICIOS

DEPENDENCIA: Servicios de Asistentes Personales, Teleasistencia Domiciliaria, Centros de Larga Estadía.

INFANCIA: Becas de inclusión socioeducativa (BIS), Jardines ANEP, Centros INAU, aumento de la cobertura de los centros CAIF, Nuestros Niños y CAPI con el objetivo de brindar servicios de cuidados a la primera infancia. Casas Comunitarias de Cuidados, Centros de cuidados en Sindicatos y Empresas, Licencias Parentales.

CONTACTO

Teléfono: 0800 1811

Celular Antel: *1811

Correo electrónico:
sistemadecuidados@mides.gub.uy

ENLACE

www.sistemadecuidados.gub.uy

INFORMACIÓN

MIDES / INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD - Jóvenes en red

Jóvenes en Red es un programa del INJU - MIDES que busca promover el ejercicio de derechos de los adolescentes y jóvenes de 14 a 24 años, desvinculados del sistema educativo y del mercado formal de empleo desde un abordaje integral, territorial y en comunidad.

Población objetivo: Adolescentes y jóvenes de 14 a 24 años de edad que no estudian, no culminaron el Ciclo Básico, no tienen un empleo formal y se encuentran en situación de pobreza.

EQUIPOS TERRITORIALES

Artigas, Bella Unión, Fraile Muerto, Ciudad Del Plata, Melo, Las Piedras Obelisco, Las Piedras Norte, La Paz Norte, La Paz Sur, Ciudad De La Costa, Costa De Oro, Barros Blancos, Nicolich, Pando, Progreso, Paso Carrasco, Paysandú, Rivera, Salto, Toledo, Tacuarembó, Colon, Centro, Chacarita De Los Padres, Casavalle, Cerro, Cantera Del Zorro, Punta De Rieles, Jardines del Hipódromo, Paso De La Arena, Santa Catalina, Villa García, Villa Española, Verdisol. Malvin Norte, La Teja, Marconi, Manga - Piedras Blancas.

CONTACTO

Por consultas individuales:

Teléfono: 0800 4658 de Lunes a Viernes de 10 a 17 hs.

Correo electrónico: cijinju@mides.gub.uy

Por consultas desde instituciones:

Teléfono: (+598) 2400 0302 int. 7050 o 7051

Correo electrónico: jovenesenred@mides.gub.uy

Contacto Unidad de Comunicación: Flavia Rovetta
frovetta@mides.gub.uy

INFORMACIÓN

DEFENSORÍAS PÚBLICAS EN MONTEVIDEO

Dirección: 25 de Mayo 521

Teléfonos: 2916 9465 / 2916 4946 / 2916 6927

DEFENSORÍA PÚBLICA EN LO CRIMINAL

Dirección: 25 de Mayo 521

Teléfono: 1907 int. 8545

DEFENSORÍA PÚBLICA DE LA FAMILIA

Se atiende mediante agenda telefónica, llamando al 0800 8317, de lunes a viernes de 13 a 18 hs.

DEFENSORÍA PÚBLICA DE MENORES INFRACTORES

Dirección: Juan Carlos Gómez 1309

Teléfonos: 2916 0519 / 2916 0536

ENLACE

<http://www.poderjudicial.gub.uy/defensorias-de-oficio/9-uncategorised/327-defensorias-publicas-montevideo.html>

INFORMACIÓN

PROGRAMA NACIONAL DE DISCAPACIDAD (PRONADIS)

CENTRO NACIONAL DE AYUDAS TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS (CENATT)

» Laboratorio de Ortopedia Técnica: Acceden personas de todo el territorio nacional, con amputación de miembros inferiores o discapacidad que requiera férula u órtesis.

» Fondos de Ayudas Técnicas y Tecnológicas: Programa de adjudicación y préstamo de ayudas técnicas (sillas de ruedas, bastones, audífonos, etc.) para población con bajos recursos y con discapacidad. Este servicio es brindado en coordinación con la Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad (CNHD). Acceden personas de todo el territorio nacional con discapacidad.

CONTACTO

Dirección: Camino Castro 280 esq. Molinos de Raffo

Teléfono: 2400 0302 int. 5555

Correo: ortopediatecnica@mides.gub.uy
cenatt@mides.gub.uy

SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA

Está dirigido a personas con discapacidad, familiares e instituciones que trabajan con esta población en todo el territorio nacional.

CONTACTO

Dirección: Eduardo Acevedo 1530 (CNHD)

Teléfono: 2402 4412

DEPARTAMENTO DE EMPLEO

Se apunta a crear el marco y las condiciones favorables para que las personas con discapacidad puedan acceder, sostener y promocionarse dentro de un puesto de trabajo. Los interesados/as en trabajar pueden solicitar una entrevista para elaborar un perfil profesional, con el fin de recibir orientación sobre posibilidades laborales y conocer otros recursos de empleo y capacitación a los que puede acceder.

CONTACTO

Teléfono: 2400 0302 int. 3182

Correo: pronadisempleo@mides.gub.uy

CENTRO DE REHABILITACIÓN T. CACHÓN

Está dirigido a personas ciegas o con baja visión, en el cual se implementa un proceso de rehabilitación básica funcional.

CONTACTO

Dirección: Juan J. Quesada
3666

Teléfono: 2200 0966

UNIDADES DE REHABILITACIÓN EN EL INTERIOR

Las Unidades cuentan con instructores de rehabilitación básica que se desplazan a las localidades para establecer programas de Orientación y Movilidad, Habilidades de la vida diaria, Braille y Tiflotecnología. Disponibles en Colonia, Durazno, Lavalleja, Rivera, Rocha, Salto y San José.

CONTACTO

En Oficinas Territoriales de
MIDES Departamental

TERRITORIO

Pronadis cuenta con referentes en varios departamentos. Su trabajo es llevar las políticas del programa a todo el territorio.

CONTACTO

Teléfono: 2400 0302 int. 3183

Correo: lotito@mides.gub.uy

Personalmente en Oficinas Territoriales.

TRANSPORTE

Se trata de un servicio de transporte "puerta a puerta", adaptado para personas con movilidad reducida, realizado con vehículos especialmente adaptados, con rampas de acceso y equipamiento para asegurar un traslado seguro. El servicio está dirigido a personas usuarias de sillas de ruedas o que presenten otro tipo de discapacidad motriz. Se prioriza población con bajos recursos.

CONTACTO

Teléfono: 2408 7710

Correo:

transporte.cnhd@gmail.com

INSTITUTO NACIONAL DE CIEGOS GRAL. ARTIGAS

Brinda alojamiento y alimentación temporaria a personas que están en proceso de rehabilitación.

Desarrollan cursos de cestería, manualidades, plástica y cocina para personas con discapacidad visual rehabilitadas. Acceden personas ciegas o con baja visión mayores de 14 años y se prioriza a la población con bajos recursos económicos.

CONTACTO

Dirección: Camino Maldonado
5745

Teléfonos: 2511 6362 / 2514
0689

ATENCIÓN A SITUACIONES DE VULNERABILIDAD SOCIAL

Unidad socio-judicial: contestación de expedientes judiciales, intervención y seguimiento de situaciones individuales y/o familiares, etc.

Unidad de atención a situaciones de violencia, género y generaciones: atención de situaciones relacionadas, seguimiento, coordinaciones, sensibilizaciones, etc.

CONTACTO

Teléfono: 2400 0302 int. 3182

CONTACTO

Teléfono: 2400 0302 int. 3171

UNIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD PARA PERSONAS SORDAS

Es la primera Unidad de Atención en Salud para personas sordas y funciona en la policlínica Luisa Tiraparé. Brinda atención interdisciplinaria a las personas sordas o hipoacúsicas y da orientación a sus familias. Cuenta con intérprete en Lenguaje de Señas.

CONTACTO:

Dirección: Av. Uruguay 1936

Teléfono: 098 156 471

Correo:

unidadesaludsordos@gmail.com

PROGRAMA DE APOYO DOMICILIARIO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Este programa está dirigido a personas mayores de 18 años con dependencia moderada o severa y que residan en Montevideo, Paysandú o Cerro Largo. El apoyo consiste en disponer de hasta 20 horas mensuales de cuidado a cargo de asistentes especialmente seleccionados y capacitados para esta tarea.

CONTACTO

Teléfono: 2400 00302 int. 1646

Celular: 099 574 504

Correo:

asistentespersonales@mides.gub.uy

URUGUAY SIN BARRERAS

Equipos técnicos (integrados por médicos, psicólogos y asistentes sociales) visitan los hogares de las personas en situación de discapacidad para evaluar la situación en la que se encuentran y detectar las necesidades de las personas y sus familias. También informan sobre derechos, prestaciones y servicios disponibles para las personas con discapacidad. Además se da una respuesta a las situaciones que requieren atención sanitaria u otorgamiento de ayudas técnicas.

CONTACTO:

Teléfono: 2400 0302 int. 1169

Correo:

uruguaysinbarreras@mides.gub.uy

INFORMACIÓN

ASOCIACIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES ORIENTADAS AL DESARROLLO (ANONG)

Fundada en setiembre de 1992, es una asociación civil sin fines de lucro que nuclea a 90 organizaciones no gubernamentales de todo el país.

Dichas organizaciones están dedicadas a actividades en diversas áreas: agro, ciencias sociales, comunicación, consumidores, cultura, derechos humanos, drogas, economía, educación, infancia, integración regional, juventud, medio ambiente, mujer, promoción social, Pymes, salud, sindicalismo, tercera edad, violencia, vivienda y voluntariado.

CONTACTO

Correo: secretaria@anong.org.uy

ENLACE

<http://www.anong.org.uy>

INFORMACIÓN

RED NACIONAL DE ASISTENCIA DE DROGAS

SI TENÉS ALGÚN PROBLEMA
CON LAS **DROGAS** Y NECESITÁS
AYUDA:

 **1020**

LLAMÁ GRATIS
DESDE TU CELULAR
A LA RED DE ASISTENCIA EN DROGAS
LAS 24 HORAS

DENUNCIA ANÓNIMA

0800-2121

MINISTERIO DEL INTERIOR

ENLACE

<http://adicciones.gub.uy/>

Uruguay.gub.uy TRÁMITES GOBIERNO TEMAS Y PERFILES

adicciones.gub.uy

Red Nacional de Asistencia en Drogas
Fuente: portal.gub.uy


Red de asistencia en drogas
Si tenés algún problema con las drogas y necesitás ayuda, llamá gratis las 24 horas.


Portal Amarillo
Centro Nacional de Información y Referencia de la Red Drogas que brinda información y asesoramiento en el tema drogas, pero...

Centros de atención y asesoramiento en Montevideo
Fuente: portal.gub.uy

 Instituciones que trabajan en Prevención

Canelones dispone de un móvil para la atención de consumo problemático de drogas
Los ciudadanos de Canelones disponen del dispositivo Ciudadela, un nuevo recurso para atender las situaciones de consumo problemático de...
Fuente: www.presidencia.gub.uy RSS

Materiales de la Junta Nacional de Drogas
Fuente: www.infodrogas.gub.uy

Informes y Documentos
Documentos de relevancia nacional e internacional pertinentes al tema drogas.

Materiales Educativos
Drogas: más información, menos riesgos. Guías de prevención y orientación sobre su uso y abstinencia.

Investigaciones y encuestas
Todas las encuestas y datos obtenidos por el Observatorio Nacional de Drogas.

Memorias Anuales de la JND
Todas las memorias anuales de la Junta Nacional de Drogas desde el año 2000.

Guía de recursos de la Junta Nacional de Drogas
Fuente: www.infodrogas.gub.uy

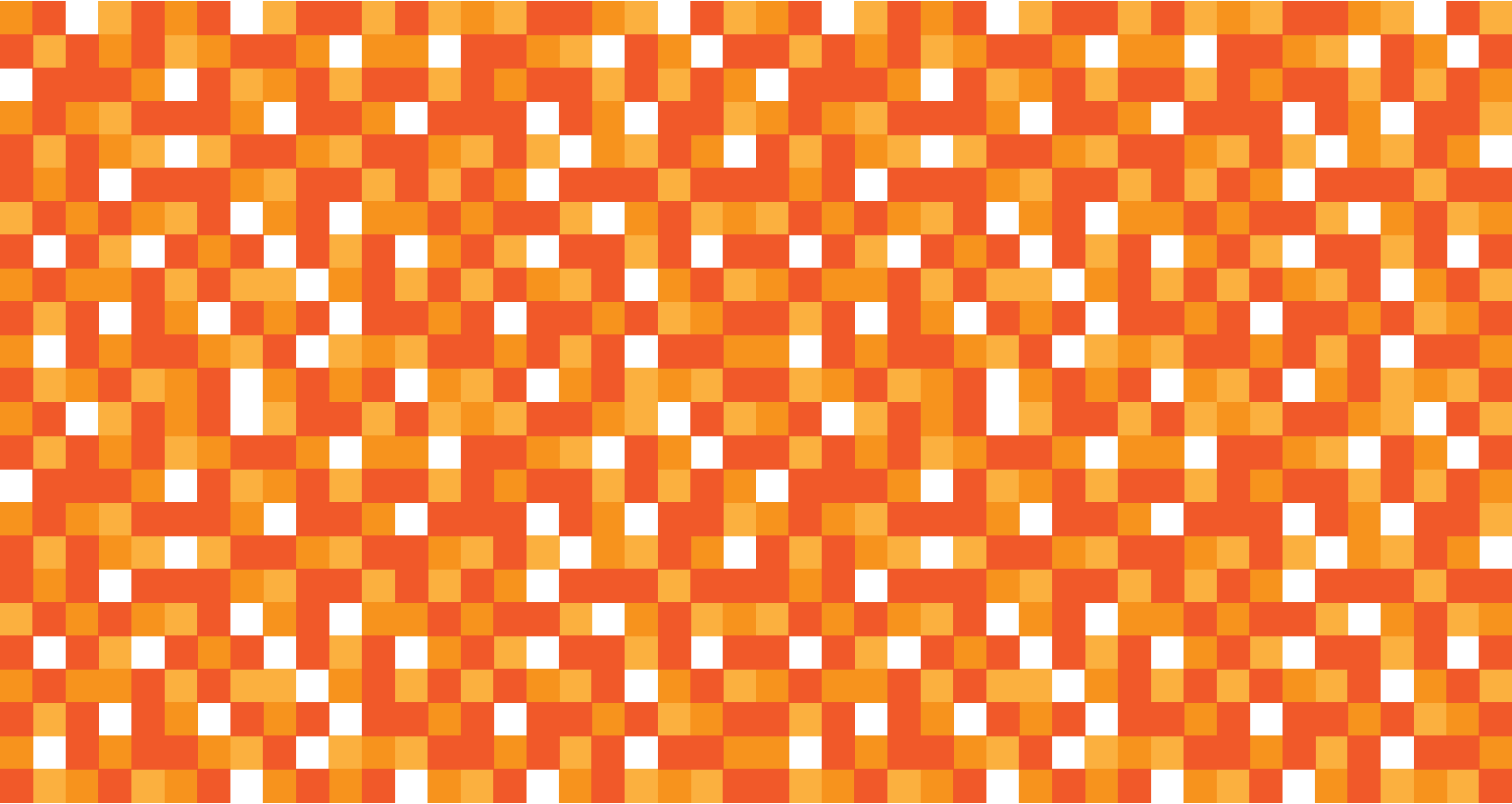
- [Prevención](#)
- [Atención y Tratamiento](#)
- [Asesoramiento](#)

Políticas Estatales contra el Tabaquismo
Fuente: osce.patbo.org



Las políticas implementadas por el Estado uruguayo en materia de...

Apoyo a personas con adicciones
Fuente: www.mdes.gub.uy





 Paysandú 1283 - Montevideo

 (+598) 2909 2565 / 68 int. 300
091 507 531

 unidad.victimas@fiscalia.gub.uy

 fiscalia.gub.uy

 facebook.com/Fiscalia-Uruguay

 [@FiscaliaUruguay](https://twitter.com/FiscaliaUruguay)



Anexo IV: Cuadro resumen de etapas y acciones en la atención a víctimas.

Etapas	Acciones a desarrollar		
	Administrativos	UVyT	Equipo Fiscal
Recepción y primera respuesta. Registro de denuncia/ atención al público. (*)	Recepción Primera escucha Derivación a UVyT o instituciones locales o agendar cita con equipo fiscal. Registro de las denuncia o situación que se plantea.	Recepción y atención a las víctimas que llegan a la unidad, aquellas derivadas por personal adm, equipos fiscales u otros organismos. Evaluación de la situación, pasa a etapa de acompañamiento y/o derivación a recursos locales y/o coordinación con el equipo fiscal.	Recepción a la víctima que ha sido derivada por personal administrativo o por la UVyT, por asuntos jurídicos.
Orientación y apoyo. Acompañamiento en las distintas vías de resolución del conflicto	No aplica.	Acompañamiento integral y en especial de los aspectos psicosociales que permita a las víctimas sostener el proceso. Incorpora equipos de otras instituciones.	Acompañamiento, apoyo e información sobre las vías de resolución del conflicto, los tiempos y etapas.
Diseño del plan de acompañamiento y red de asistencia Coordinación con servicios y redes locales	No aplica.	Diagnóstico y diseño del plan de acompañamiento y red apoyo para las víctimas y sus familias. Comunicación con las víctimas, familias, equipos técnicos. Coordinación con el equipo fiscal.	Los equipos fiscales que ya estén en contacto con las redes de servicios e instituciones, coordinan con ellos y coordina con el equipo de la UVyT para el diseño del plan de acompañamiento.
Culminación del proceso/ Resolución del conflicto	No aplica.	Acompañamiento emocional a las víctimas y apoyo en la reconstrucción de “el día después” y las redes de asistencia.	Brinda información.
Seguimiento y red de asistencia	No aplica	Seguimiento de los aspectos de atención integral de las víctimas.	No aplica
Documentación	Registro de las situaciones que se plantean en la fiscalía y las acciones realizadas. Ficha Anexo II	Registro de las situaciones, diagnósticos y planes de acompañamiento y seguimiento.	Registro de las actuación con las víctimas en la carpeta del caso. Ficha Anexo II,
Monitoreo y evaluación	No aplica	Monitoreo de los planes de acompañamiento y seguimiento de las víctimas. Encuestas de satisfacción con las víctimas. Evaluación de impacto, Recepción de reclamos de parte de las víctimas.	